

# 「意見・要望・苦情・不満」解決に関わる規程

若松保育園

## 1、 趣旨

若松保育園は保育園利用者から当園に対する様々な意見・要望・苦情・不満について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

## 2、 目的

- (1) 当園への要望に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が保育サービスを適切に利用することができるように支援することを目的とする。
- (2) 要望等の解決にあたり社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑、円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

## 3、 解決のための体制

- (1) 当園に解決責任者をおく（園長）
- (2) 当園に対する要望等の申し出を受け付けるために受付担当者をおく
- (3) 要望等の解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、複数の第三者委員をおく。
- (4) 第三者委員は、運営委員会において選任する。
- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

## 4、 解決責任者の任務

解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意を持って以下の要望等の解決に取り組むものとする。

- ア、 利用者からの要望等の内容と意向を確認し、解決に努力する。
- イ、 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員に報告する。利用者・第三者委員への報告は受付担当者に代行させることができる。
- ウ、 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

## 5、 受付担当者の任務

- ア、 利用者からの要望等の受付。
- イ、 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録。
- ウ、 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告。

## 6、 第三者委員の任務

- ア、 受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する。
- イ、 内容の報告を受けた旨を申し出人へ通知する。
- ウ、 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる。
- エ、 必要に応じ申し出人への助言を行う。
- オ、 必要に応じ保育園への要望の解決についての助言を行う。
- カ、 申し出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う。
- キ、 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する。
- ク、 保育園の日常的な状況の把握に努める。

## 7、 解決の手順

- (1) 利用者への周知
  - ア、 施設内への掲示、パンフレットの配布、保護者会等により利用者への要望等を受け付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する。
  - イ、 利用者に対して解決責任者、受付責任者、第三者委員の氏名、連絡先を周知する。
- (2) 要望等の受付
  - ア、 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付ける事を周知する。
  - イ、 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する。
- (3) 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に対し、次の事項を書面に記録し、その内容について申し出人に確認する。
  - 要望等の内容
  - 申し出人の希望等
  - 第三者委員への報告の要否
  - 申し出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
  - 第三者委員への報告または立会いが不要な場合は、申し出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るように勤める。
- (4) 受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合には第三者委員への報告は行わないものとする。
- (5) 投書や電子メール等による匿名の要望等については、受付担当者・解決責任者が誠意を持って解決に取り組み必要があれば第三者委員の協力を求める。

受付担当者 若松保育園 副園長 湯本玉恵  
主任保育士 植田靖恵  
解決責任者 若松保育園 園長 湯本浩彦  
第三者委員 民生児童委員 村松直子  
主任児童委員 永井滋子